

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KAMAR KELAS I PADA RUMAH SAKIT BUNDA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Maghfira Oktaviani
NPM 061430601419**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2017**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KAMAR KELAS I PADA RUMAH SAKIT BUNDA
PALEMBANG**



**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Maghfira Oktaviani
NPM 061430601419**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Abdul Hamid, S.E., M.si
NIP 195806281989101001**

Pembimbing II,

**Dr. H.M. Syahrman Yusi, S.E., M.si
NIP 195808171993031001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**A. Jafaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Email: info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Maghfira Oktaviani
NIM : 061430601419
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis DIII
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas
Pelayanan Kamar Kelas I Pada Rumah Sakit Bunda
Palembang

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir Tanggal 2017

Dihadapan Tim Penguji Jurusan/Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang,

Juli 2017

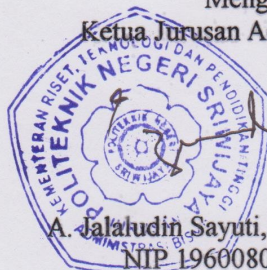
Pembimbing I,

Pembimbing II,

Abdul Hamid, S.E., M.Si
NIP 195806281989101001

Dr. H.M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si
NIP 195808171993031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



A. Jalaudin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101007



LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama Mahasiswa : Maghfira Oktaviani
NPM : 061430601419
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap
Kualitas Pelayanan Kamar Kelas I Pada Rumah
Sakit Bunda Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis
Tanggal 20 Juli 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Trisilowati, S.E., M.M Ketua		10 / 2017 8
2.	Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota		10 / 2017 8
3.	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota		

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Carilah ilmu sekalipun di negeri Cina,
karena sesungguhnya mencari itu wajib bagi seorang muslim laki-
laki dan perempuan. Dan
sesungguhnya para malaikat menuangkan sayapnya kepada orang
yang menuntut ilmu karena ridhot terhadap amal perbuatannya
(HR. Ibnu Abdul Barr)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari
satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.
(Winston Churchill)

Semakin parah kau terjatuh,
maka akan semakin kuat kau untuk bangkit.
(Penulis)

Laporan Akhir ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku yang tercinta
- ❖ Saudara-saudariku yang tersayang
- ❖ Sahabat-sahabat terkasih dan teman
seperjuangan kelas 6 NF
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat pertolongan, karunia dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dan Laporan Akhir ini yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Kelas I Pada Rumah Sakit Bunda Palembang”** dengan sebaik-baiknya.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia serta tak lupa pula penulis haturkan shalawat dan salam kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW dan para pengikutnya hingga akhir zaman sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Penulis pun menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa ada, bimbingan, petunjuk, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segenap kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa. MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin. Sayuti, S.E., M.HumRes. M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Abdul Hamid, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan selama proses bimbingan Laporan Akhir.
5. Bapak Dr. H.M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan selama proses bimbingan Laporan Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan kepada kami.
7. Orangtua dan kakak-kakak saya Timur, Nira, dan Budi yang telah memberikan motivasi, mendoakan dan memberi bantuan baik moril maupun berupa materil serta kasih sayangnya untuk penulis.
8. Silver, Ajik, Wahyu, Aji telah memberikan dukungandan yang terkasih Muhammad Fathur yang telah membantudan memberikan semangat dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Semua teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan 2014 terutama kelas 6 NF.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita semua selalu berada di dalam perlindungan Nya. Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kamar kelas I pada Rumah Sakit Bunda Palembang yang dilakukan di Rumah Sakit Bunda pada bagian kamar kelas I. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kamar kelas I pada Rumah Sakit Bunda. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada pasien rawat inap kelas I dan selanjutnya dilakukan pengolahan data yang artinya variabel *reability* (X_3) = -2,4% tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas I dan variabel *responsiveness* (X_4) = 11,8% berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas I. Diperoleh hasil analisis bahwa secara umum variabel-variabel yang dilibatkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien dan hanya untuk variabel *reability* masih belum memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Oleh karena itu, untuk dimasa yang akan datang variabel-variabel tersebut perlu ditingkatkan keberadaannya agar pasien kelas I tetap merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bunda Palembang.

Kata kunci: *tingkat kepuasan, tangible, empathy, reability, responsiveness, dan assurance*

ABSTRACT

This final report entitled is the level of satisfaction of inpatients to the quality of service class I at Bunda Hospital of Palembang, which is done in the Bunda Hospital at the first class room. This research aims to analyze the level of satisfaction of inpatients to the quality of service first class in the Bunda Hospital. Research done by spreading the questionnaires to patients hospitalization and further First class performed the data processing which means variable reability (X_3) = -2.4% have no effect on the level of satisfaction of inpatients and variable responsiveness first class (X_4) = 11.8% effect on the level of satisfaction of inpatients first class. Obtained analysis results that generally the variables involved have had an impact on patient satisfaction and reability variable only for still not having influence is not significant. Therefore, for the future of these variables need to be improved so that its existence is class I patients remain satisfied will the services given by Bunda Hospital.

Keywords: degree of satisfaction, tangible, empathy, reability, responsiveness, and assurance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penulisan	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Nonprobability Sampling.....	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Analisis Data.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran.....	9
2.2 Produk.....	9
2.2.1 Klasifikasi Produk.....	10
2.3 Jasa.....	10
2.3.1 Pengertian Jasa.....	10
2.3.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	11

2.3.3 Karakteristik Jasa.....	11
2.4 Kualitas dan Pelayanan.....	12
2.4.1 Kualitas.....	12
2.4.2 Pelayanan.....	12
2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.5 Kepuasan Konsumen.....	13
2.5.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	13
2.5.2 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen.....	13
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan.....	16
3.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Bunda Palembang.....	17
3.2.1 Visi	17
3.2.2 Misi.....	17
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	17
3.3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bunda Palembang.....	17
3.4 Fasilitas Rumah Sakit Bunda Palembang.....	23
3.5 Karakteristik Responden.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan.....	27
4.2 Uji Kuesioner.....	28
4.2.1 Uji Validitas.....	28
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	31
4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Kelas I pada Rumah Sakit Bunda Palembang	34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Bunda Palembang.....	18
---	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 DaftarRawatInapPasienKelas I RumahSakitBunda.....	2
Tabel 3.1 FasilitasdanPelayananRumahSakitBunda Palembang.....	23
Tabel 3.2 DaftarFasilitasdikamarkelas I.....	24
Tabel 3.3 DaftarNamaDokterPrakter.....	24
Tabel 3.4 JenisKelaminResponden.....	25
Tabel 3.5UsiaResponden.....	26
Tabel 4.1HasilUjiValiditasDimensiKualitasJasa (X1)	28
Tabel 4.2HasilUjiValiditasDimensiKualitasJasa (X2)	29
Tabel 4.3HasilUjiValiditasDimensiKualitasJasa (X3)	30
Tabel 4.4HasilUjiValiditasDimensiKualitasJasa (X4)	30
Tabel 4.5HasilUjiValiditasDimensiKualitasJasa (X5).....	31
Tabel 4.6HasilUjiReliabilitasDimensiKualitasJasa (X1).....	31
Tabel 4.7HasilUjiReliabilitasDimensiKualitasJasa (X2).....	32
Tabel 4.8HasilUjiReliabilitasDimensiKualitasJasa (X3).....	32
Tabel 4.9HasilUjiReliabilitasDimensiKualitasJasa (X4)	33
Tabel 4.10HasilUjiReliabilitasDimensiKualitasJasa (X5)	33
Tabel 4.11InterpretasiJawabandariDimensiBerwujud.....	34
Tabel 4.12InterpretasiJawabandariDimensiEmpati.....	36
Tabel 4.13InterpretasiJawabandariDimensiKehandalan.....	38
Tabel4.14 InterpretasiJawabandariDimensiKetanggapan.....	40
Tabel4.15 InterpretasiJawabandariDimensiJaminan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kunjungan Mahasiswa
5. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
6. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
7. Lembar Konsultasi Pembimbing I
8. Lembar Konsultasi Pembimbing II
9. Kuesioner
10. Hasil Perhitungan Data SPSS
11. Lembar Revisi Laporan Akhir
12. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir